

CUSTOMER SATISFACTION

ASST Nord Milano

Anno 2019

CUSTOMER SATISFACTION ASST Nord Milano

Anno 2019

L'ascolto e la soddisfazione del cittadino rappresenta un'opportunità di grande importanza ed utilità per ASST Nord Milano indirizzando ed accompagnando l'alta direzione nelle scelte aziendali grazie all'individuazione di eventuali elementi di debolezza e criticità.

La rilevazione Customer Satisfaction é un'attività che consente di valutare il grado di soddisfazione nelle nostre degenze ed ambulatori rispetto all'accoglienza, all'assistenza medica ed infermieristica ed alla valutazione del servizio. I questionari di gradimento sono anonimi ed i dati raccolti sono stati rappresentati nei seguenti grafici che riportano i valori medi utilizzando una scala numerica da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto).

L'indice complessivo di soddisfazione generale e di raccomandabilità ad altri di questa ASST si attestano rispettivamente a 6.18 e 6.24 in una scala compresa tra 1 e 7, con lieve rialzo rispetto ai risultati dell'anno precedente.

Dei 1745 questionari compilati sono nel dettaglio 1031 riguardanti il servizio ambulatoriale dove si evidenzia un indice di soddisfazione, raccomandabilità pari rispettivamente a 6.20 e 6.25, in rialzo con i dati relativi al 2018. Ad alzare la media ci sono anche i giudizi estremamente positivi espressi per l'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e medico (rispettivamente 6.34 e 6.21), per la riservatezza (6.33) e per la chiarezza delle informazioni ricevute (6.23). Più critici invece, i giudizi relativi ai tempi d'attesa della prenotazione alla data della prestazione (5.47), al rispetto degli orari (5.82), il confort (5,81), l'accettazione amministrativa e il servizio di prenotazione (rispettivamente 5,81 e 5,73).

Per quanto riguarda i risultati emersi dai 714 questionari relativi alle degenze si evidenzia un indice di soddisfazione, raccomandabilità che si attesta rispettivamente a 6.17 e 6.22, in lieve calo con i dati del 2018. In questo caso ad incidere positivamente sono soprattutto i giudizi positivi delle indicazioni post-dimissione (6,27). Giudizi più che positivi anche per quanto riguarda l'assistenza infermieristica e medica (rispettivamente 6,43 e 6,36), le cure prestate (6,33), le informazioni sullo stato di salute (6,29), il rispetto della privacy (6,36), l'accoglienza e le informazioni (6,18) e l'organizzazione del reparto (6,08). Unico punto con un giudizio inferiore al 6, anche se di poco, quello relativo ai tempi d'attesa (5,85) e il confort (5,91).

Sistema Socio Sanitario

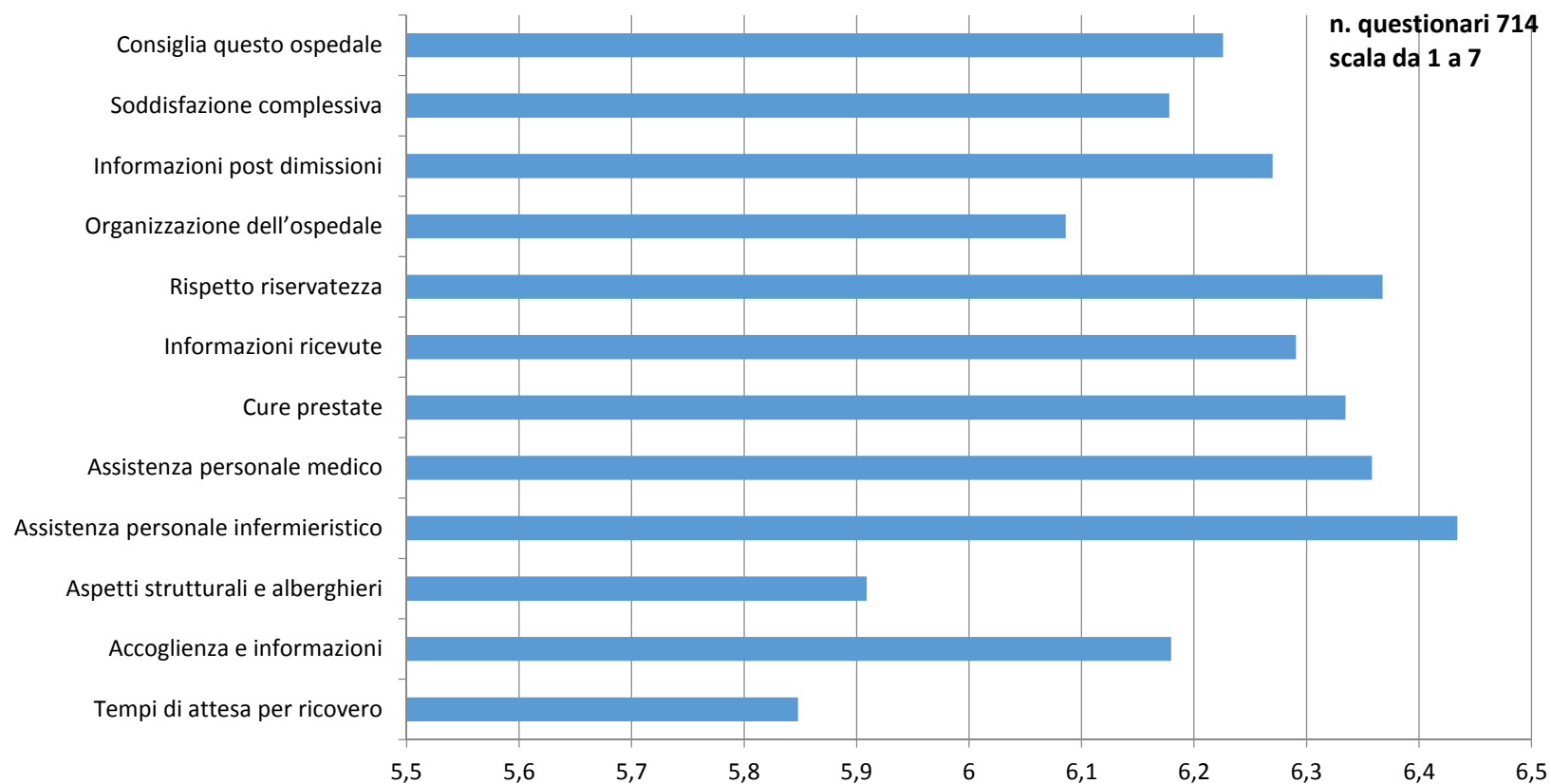


ASST Nord Milano

CUSTOMER SATISFACTION ASST Nord Milano

Anno 2019

VALORI MEDI area degenza



Sistema Socio Sanitario



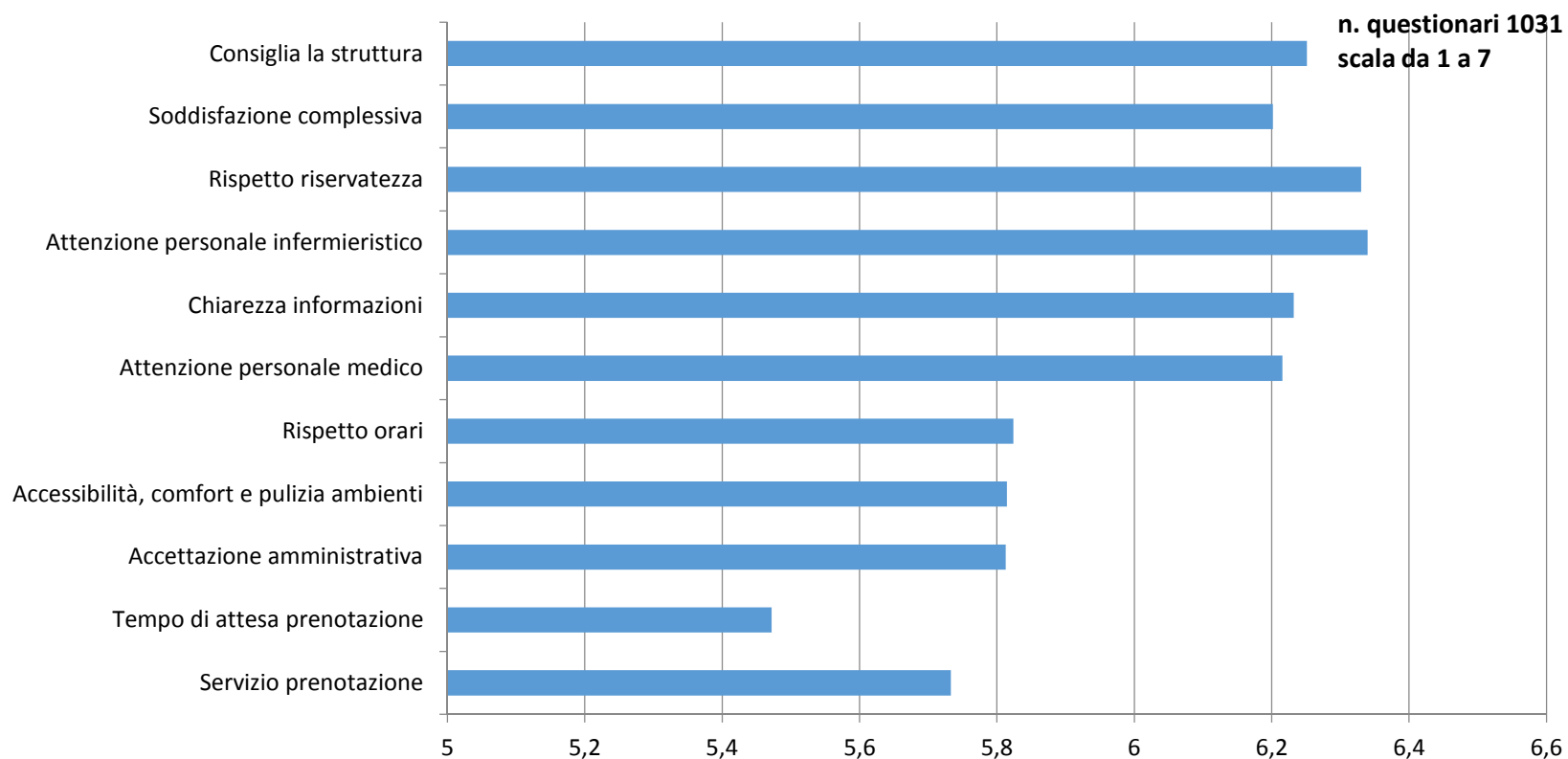
Regione
Lombardia

ASST Nord Milano

CUSTOMER SATISFACTION ASST Nord Milano

Anno 2019

VALORI MEDI area ambulatoriale



Sistema Socio Sanitario



Regione Lombardia
ASST Nord Milano